



Comunidad de Madrid

LAUDO ARBITRAL

N/R.: 21 - ARBC - 16151.5/2024

RECLAMANTE: [REDACTED]

RECLAMADO : [REDACTED]

En Madrid, a 17 de junio de 2025 constituido el Colegio Arbitral, compuesto por los siguientes miembros:

PRESIDENTE:

[REDACTED], empleado público de la Comunidad de Madrid.

VOCALES:

[REDACTED], en representación de la Asociación CONSUMIDORES Y USUARIOS EN ACCION FACUA "LA UNIDAD", debidamente acreditada ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

[REDACTED], en representación de CONFEDERACION GENERAL DE LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS DEL ESTADO ESPAÑOL debidamente acreditado ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Se inició la Audiencia con la lectura de la reclamación que puede resumirse en: que, según alega la reclamante, el pasado 20 de mayo, en la oficina de [REDACTED] de San Sebastián de los Reyes se procedió al envío de un paquete por servicio postal con dirección Brasil, con coste y seguro. El paquete llega a destino el 25 de mayo, tal como ponía en el seguimiento, pero sin informar de la llegada ni a unas partes ni a otras, y tampoco queda registrado como en entrega en destino, finalmente tras ir a preguntar a la oficina de destino les informan que el paquete está en Río de Janeiro pendiente del envío a Natal, durante varias ocasiones que se acercan a la oficina de destino. Sin embargo, el 20 de Julio se muestra en el seguimiento que el pedido está en devolución a origen, de nuevo sin ninguna noticia ni atención por vuestra parte. El 27 de agosto, ante la falta de información, del paquete me acerco a la oficina de correos y pongo una reclamación 1- 73039298153. Preguntando por el paquete, que parecía extraviado ya que no sabían dónde estaba, y que lo normal es que se hubieren contactado conmigo. En cualquier caso, me dicen que el tiempo de resolución son 35 días pero que puede demorar hasta 2 meses y que espere. Vuelvo a ir el 5 de noviembre, ante la falta de información y habiendo pasado MÁS de 2 meses. Ahora me comunican que el paquete, había sido devuelto por supuesta falta de documentación en Aduanas del país de destino, de nuevo sin ninguna información ni con el remitente, ni con el receptor, para su posible solución. Que ya el paquete está allí y para su recogida son 68 euros, puesto que supuestamente la entrega a domicilio se había producido el 30 de septiembre, curiosamente no se informa de que va a procederse a la dicha entrega como es habitual por correo electrónico, ni se deja aviso de intento de entrega en el domicilio. Finalmente, también me llega la resolución de mi incidencia por carta este día, una respuesta muy correcta

ARBCRS32

Calle Ramírez de Prado, 5 bis

28045 Madrid

Tfno. Tramitación solicitudes: 91 310 59 03 y 91 310 58 39



Comunidad de Madrid

sobre qué se valora mucho la opinión del cliente. Sin embargo, puntualizan que la posible incidencia es con la compañía de transcurso en el país de destino, pero entiendo que yo he contratado un servicio con [REDACTED] y su llegada en cualquier caso es vuestra responsabilidad en todos los aspectos, tanto para que hubiese sido gestionado correctamente en Aduanas si hubiese una posible discrepancia mínimo antes de su devolución ponerse en contacto con el remitente o receptor. Puesto que ya no es sólo la pérdida económica de enviar un paquete de 300 euros que no llega a su destino por la razón que supuestamente queráis indicar, si no que la falta continua de información y el malestar de estar pendiente de vosotros continuamente cuando deberías de haberos puesto en contacto ante cualquier cambio en el estado de la entrega. Encima para más inri, ante la última reclamación la persona que me atiende en mi oficina de [REDACTED] desde donde yo he contratado dicho servicio "que la culpa es de la oficina de Alcobendas que nos quejemos allí". Solicita la conciliación del coste ya que en ningún caso debería de repercutir a mí la mala gestión puesta en la confianza del servicio. De la que no tenemos constancia del transcurso real del paquete, ni de su estado y localización las veces que nos hemos tenido que poner en contacto con ellos. Por lo menos, debería considerarse la devolución del coste del envío ante la duda del mismo. O de poder recuperar la caja sin costes añadidos por mucho que referencien que el remitente acusaba este pago en las condiciones, no es de recibo que si no se ha informado del estado del paquete y de su localización por su parte y no hayan presentado soluciones tenga encima que requerir pago. Cuantía reclamada 288,95 €.

La parte reclamante manifiesta que agradezco la posibilidad de conciliación para el caso expuesto, aclarar que la intención por mi parte es la recuperación del paquete de controversia, que no ha sido remitido a mi persona aún por correos, ni han respondido a la reclamación de la oficina. Aunque considero que se debería valorar una compensación económica por todas los inconvenientes causados y desplazamientos a la oficina. De nuevo resumo la situación, con los recibos y cartas adjuntos: El pasado 20 de mayo, en la oficina de [REDACTED] de San Sebastián de los Reyes se procedió al envío de un paquete por servicio postal con dirección Brasil, con coste y seguro (Factura adjunta). El paquete llega a destino el 25 de mayo, tal como ponía en el seguimiento, pero sin informar de la llegada ni a unas partes ni a otras, finalmente tras ir a preguntar a la oficina de destino les informan que el paquete está en Río de Janeiro pendiente del envío a Natal, durante varias ocasiones que se acercan a la oficina de destino. Sin embargo, el 20 de Julio se muestra en el seguimiento que el pedido está en devolución a origen, de nuevo sin ninguna noticia ni atención por vuestra parte. El 27 de agosto, ante la falta de información, del paquete me acerco a la oficina de correos y pongo una reclamación 1-73039298153. Preguntando por el paquete, que parecía extraviado ya que no sabían dónde estaba, y que lo normal es que hubieran contactado conmigo. En cualquier caso, me dicen que el tiempo de resolución son 35 días pero que puede demorar hasta 2 meses y que espere. Vuelvo a ir el 5 de noviembre, ante la falta de información y habiendo pasado más de 2 meses. Ahora me comunican que el paquete, había sido devuelto por supuesta falta de documentación en Aduanas del país de destino, de nuevo sin ninguna información ni con el remitente, ni con el receptor, para su posible solución. Que ya el paquete está allí y para su recogida son 68 euros, puesto que supuestamente la entrega a domicilio se había producido el 30 de septiembre, curiosamente no se informa de que va a procederse a la dicha entrega como es habitual por correo electrónico, ni se deja aviso de intento de entrega en el domicilio. Finalmente, también me llega la resolución de mi incidencia por carta este día, una respuesta muy correcta sobre qué se valora mucho la opinión del cliente. Sin embargo, puntualizan que la posible incidencia es con la compañía de transcurso en el país de destino, pero entiendo que yo he contratado un servicio con [REDACTED] y su llegada en cualquier caso es vuestra responsabilidad en todos los aspectos, tanto para que hubiese sido gestionado correctamente en Aduanas si hubiese una posible discrepancia mínimo antes de su devolución ponerse en contacto con el remitente o receptor. Puesto que ya no es sólo la pérdida económica de enviar un paquete de 300 euros que no llega a su destino por la razón que supuestamente quieren indicar, sino que la falta continua de información y el malestar de estar pendiente del servicio de paquetería de [REDACTED] continuamente. Se deberían haber puesto en contacto ante cualquier cambio en el estado de la entrega. Encima para más inri, ante la última reclamación la



Comunidad de Madrid

persona que me atiende en mi oficina de correos desde donde yo he contratado dicho servicio “que la culpa es de la oficina de Alcobendas que nos quejemos allí”. Por lo que, considero necesaria la conciliación del coste ya que en ningún caso debería de repercutir a mi persona la mala gestión puesta en la confianza de los servicios contratados con [REDACTED]. Lo mínimo de no pagar costes añadidos del cobro por recogerlo. Aunque en el contrato se exponga que es el remitente quien acusa este pago. Dada la situación tan inconclusa continua del estado del paquete, y ante la falta de devolución al domicilio del mismo. Sumado a todos los inconvenientes causados de estar pendientes de su localización, estado y viajes a la oficina a preguntar.

La parte reclamada alega que, Primera. - La pretensión de la reclamante consiste en que se le abone el importe de 288,95 €, en relación con el envío de un paquete internacional que fue devuelto a origen por la Aduana de Brasil. Como acredita el justificante de admisión (Doc. 2), la reclamante impuso el envío bajo la modalidad de Paquete Postal Económico y tenía un peso de 28290 gr. Como cuestión previa procede señalar que, de conformidad con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita por esta Sociedad, a través de la Junta Arbitral Nacional de Consumo, el envío de un Paquete Internacional Económico de más de 20 kg no está incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal que se menciona en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, por lo que la sumisión a arbitraje de reclamaciones relacionadas con ese tipo de servicios, a tenor del resultando por ello que en el caso que nos ocupa el convenio arbitral no queda formalizado, en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que dispone “Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta”. De lo anterior se desprenden dos consecuencias: 1. Que para la existencia del convenio arbitral ha de constar necesariamente el consentimiento de ambas partes respecto del contenido de este. Consentimiento prestado por esta Sociedad en el momento de la suscripción de la Oferta de adhesión al Arbitraje de Consumo y por el reclamante, con la presentación de la solicitud de arbitraje. 2. Que, a sensu contrario, si la solicitud no coincide con el ámbito de la Oferta, el convenio arbitral no quedará formalizado, no obligando, en consecuencia, a la ofertante a someterse a arbitraje. De conformidad con lo expuesto, esa Junta Arbitral debería declarar falta de competencia para conocer del asunto. En apoyo de lo expuesto, citamos, por su claridad, la sentencia del TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE GALICIA, de fecha 30 de abril de 2024, estimando la demanda interpuesta por esta Sociedad sobre la nulidad de laudo determinado por la Xunta Arbitral de Consumo de Galicia, Ourense, donde se destaca lo más relevante. “(...) FUNDAMENTOS DE DERECHO SEGUNDO: Como motivo para fundamentar la pretensión de la parte demandante se invoca a la nulidad del laudo por haber resuelto sin que exista un convenio arbitral que ampare la materia sobre la que se pronunció el colegio de árbitros. Se razona que el límite establecido en la Oferta Pública de sometimiento al Sistema Arbitral de Consumo por parte de Correos y Telégrafos, en relación con los servicios no incluidos en el servicio postal universal (...) es el de 210 € de forma que aquellas cuestiones que superen esa cantidad carecen de cobertura contractual y, por tanto, el laudo que eventualmente se dictar sería nulo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 41.1 a) de la Ley de Arbitraje de 2003. (...) Es evidente, por consiguiente, que la reclamación efectuada por la Sra. (...) excede del ámbito objetivo previsto en el convenio arbitral de donde resulta que no hay cobertura que permita la decisión de los árbitros al respecto pues estos han resuelto sobre una cuestión cuya cuantía queda extramuros del ámbito jurisdiccional concedido a los árbitros. (...) no se incluye dentro de lo que se conoce como servicio postal universal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 43/2010 de 30 de diciembre, por lo tanto, cualquier reclamación en tal sentido formulada no podría sobrepasar la suma de 210 € (...)” Segunda. Por otro lado, también como cuestión previa, a la vista del objeto de esta reclamación -Gestión Aduanera- esta Sociedad alega falta de competencia objetiva de ese Colegio Arbitral para conocer de la reclamación planteada, por tratarse de materia no disponible. La Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en su artículo 2.1, establece que “Son susceptibles de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho.” En el mismo sentido se

Comunidad de Madrid

pronuncia el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo que prescribe: "únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho". El conflicto planteado no es una materia de libre disposición, toda vez que Correos no es responsable de la normativa fiscal ni de las decisiones que tomen los servicios de Aduana (pertenecientes a la Agencia Tributaria). Ese Derecho público imperativo hace referencia a aquellas normas jurídicas que son de carácter obligatorio y no pueden ser modificadas ni por acuerdo entre las partes ni por voluntad unilateral. Estas normas son establecidas para proteger el interés general y asegurar el orden público. Las obligaciones erga omnes, generadas por las normas de derecho imperativo son aquellas que se asumen frente a todos. Ahora bien, cuando se habla de obligaciones erga omnes en derecho internacional, se hace referencia a dos elementos constitutivos de las mismas que no se encuentran necesariamente en un sentido literal del término y son los siguientes: - Se contraen ante toda la comunidad internacional. - Incorporan valores esenciales para toda la comunidad internacional, y al proteger derechos esenciales, todos los estados tienen un interés jurídico en su cumplimiento. Estos dos rasgos diferenciarían las obligaciones erga omnes de aquellas contraídas únicamente en relación con alguno de los estados, es decir, de aquellas que tienen únicamente naturaleza convencional. Por los motivos expuestos, la reclamación no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo con el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al versar sobre una materia que no es de libre disposición entre las partes conforme a derecho. En apoyo de lo indicado ya se han pronunciado diversas Juntas Arbitrales, y destacamos por su interés las argumentaciones que fundamentaron las siguientes decisiones: JAC Euskadi (ARB-01J001-220-2024): " (...) Tras lo cual el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el siguiente: LAUDO INHIBITORIO Por entender el Órgano Arbitral Unipersonal que, en base a su facultad para decidir sobre su propia competencia, se declara incompetente y, por consiguiente, se inhibe para conocer el conflicto objeto de la presente controversia. En este sentido, al versar sobre una controversia que se encuentra fuera de la competencia reconocida en diferentes normas de aplicación al caso como es la materia fiscal, entra dentro de su aplicación lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en su artículo 2.1: Son susceptibles de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho." En el mismo sentido se pronuncia el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo: únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho. En el caso que nos ocupa, este Órgano Arbitral hace suyos los argumentos preliminares de la parte reclamada en el sentido de que la pretensión del reclamante consiste en que se le reintegre 52,28 € (importe total del Presupuesto aduanero de importación de un envío del que era destinatario) por lo que considera una mala gestión aduanera efectuada por Correos. El conflicto planteado no es una materia de libre disposición, toda vez que Correos no es responsable de la normativa fiscal, la cual es de aplicación independientemente de la voluntad del transportista, como es el caso, por lo que los costes a abonar a esta Sociedad obedecen exclusivamente a la normativa vigente en materia aduanera. Por los motivos expuestos, la reclamación no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo con el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al versar sobre una materia que no es de libre disposición entre las partes conforme a derecho. (...) JAC Euskadi (Expediente ARB-01J001-209-2024) LAUDO INHIBITORIO "(...) A la vista de las alegaciones de las partes, y de la documentación obrante en el expediente, este Órgano Arbitral concluye que no puede entrar a conocer el fondo del asunto planteado. Y ello por considerar este Órgano Arbitral Unipersonal que, en base a su facultad para decidir sobre su propia competencia, se declara incompetente y, por consiguiente, se inhibe para conocer el conflicto objeto de la presente controversia. En este sentido, al versar la controversia sobre una materia que se encuentra fuera de la competencia reconocida en diferentes normas de aplicación al caso como es la materia fiscal, resulta de aplicación el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo: "Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo los conflictos a que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho". En el presente caso, la



Comunidad de Madrid

pretensión del reclamante consiste en que se le reintegren los 5€ pagados en concepto de gestión aduanera ("G aduanera"), "así como daños y perjuicios por 50 €, por los costes, tiempo y desplazamiento que me ha supuesto toda esta gestión"). En concreto, el conflicto planteado no es una materia de libre disposición para las partes, toda vez que [REDACTED] no es responsable de la normativa fiscal, la cual es de aplicación independientemente de la voluntad del transportista, como es el caso, por lo que los costes a abonar a esta Sociedad obedecen exclusivamente a la normativa vigente en materia aduanera. Como consecuencia de todo lo anterior, la reclamación no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo con el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al versar sobre una materia que no es de libre disposición entre las partes conforme a derecho (...)" JAC Ayuntamiento Alicante (COIJAC/2023/122/03): "Desestimar la pretensión del reclamante, dado que conforme a lo dispuesto en el artículo 20 del Convenio de la Unión Postal Universal los envíos sometidos a control aduanero pueden ser gravados postalmente con gastos de presentación en aduana, conforme a la Resolución nº 7683, de 11 de julio de 2014 en su artículo 62, se exige que las declaraciones presentadas por escrito se realicen en documento único administrativo para estar incluidas en el régimen aduanero, conforme a la normativa europea "paquete IVA" en relación con lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, y desde el 1 de julio de 2021, también los productos de pequeño valor que el consumidor compra por internet y que se envíen desde fuera de la Unión Europea pasan a estar sujetos a IVA, y cuando un envío tiene entrada en el sistema de ventanilla única (IOSS) la información se transmite de forma electrónica por parte de la cadena logística desde el vendedor al operador postal de origen, la aduana y el operador de destino, en este caso, [REDACTED] y en el caso de que la información no fuera correcta al carecer del código correspondiente al pago del IVA del envío pasa a realizarse en España, debiendo, en ese caso, por tanto, ser reclamado por el comprador al vendedor para que éste proceda a justificar lo ocurrido y asumir, en su caso, la devolución del importe pagado en concepto de IVA, al no constar en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria el pago del IVA por el vendedor. Por consiguiente, si ha habido doble tributación o doble tramitación aduanera debe dirimirse con la plataforma de venta por internet, no pudiéndose atribuir responsabilidad alguna al operador postal, ajeno a dichos hechos." JAC Regional de Madrid (21-ARBC-08272.7/2021) "(...) este Órgano Arbitral acuerda NO ENTRAR A CONOCER DEL FONDO DEL ASUNTO al considerar que el artículo 144 del Reglamento 952/2013 por el que se aprueba el Código Aduanero de la Unión Europea, determina que "las mercancías no pertenecientes a la Unión se mantendrán en depósito temporal a partir del momento de su presentación en aduana". Por su parte el artículo 148 de la misma norma establece que: "para la explotación de los almacenes de depósito temporal se requerirá la autorización de las autoridades aduaneras". "En la autorización figurarán las condiciones en las que se autoriza la explotación del almacén de depósito temporal". La empresa reclamada obtuvo dicha autorización de la Agencia Tributaria en el año 2009, amparándose en ella su actuación y siendo pública la relación de precios de explotación aplicados por este concepto. Por los motivos expuestos, la reclamación no es objeto del Sistema Arbitral de Consumo de acuerdo con el artículo 2.1 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, al versar sobre una materia que no es de libre disposición entre las partes conforme a derecho. Asimismo, no son objeto del Sistema Arbitral de Consumo los actos de gestión tributaria (...)" Tercera. - De forma subsidiaria y para el caso que la Junta desestimara nuestras anteriores alegaciones, y entrara a conocer el fondo del asunto, hay que indicar que, como se ha dicho, la reclamante impuso el envío bajo la modalidad de Paquete Postal Económico. Una vez establecido que el envío objeto de controversia se cursó bajo la modalidad de paquete/encomienda, procede analizar el régimen de responsabilidad en el que incurren los operadores designados, conforme establece la normativa postal. El intercambio de correspondencia internacional, como es el caso, se regula por las disposiciones de la Unión Postal Universal, en lo sucesivo UPU, que se establecen en sus correspondientes Congresos. Así, el artículo 22 del Convenio de la UPU, en el epígrafe "Responsabilidad de los operadores designados. Indemnizaciones", regula esta materia en los siguientes términos: "1.1 Salvo en los casos previstos en el artículo 23, los operadores designados responderán: 1.1.1 por la pérdida, la expoliación o la avería de los envíos certificados, las encomiendas ordinarias y los envíos con valor declarado; 1.3 En todos los demás casos no



Comunidad de Madrid

previstos en el presente Convenio, los operadores designados no tendrán responsabilidad. 1.7 Todas las disposiciones relacionadas con la responsabilidad de los operadores designados son estrictas, obligatorias y exhaustivas. En ningún caso, ni siquiera en caso de falta grave, serán los operadores designados responsables fuera de los límites establecidos en el Convenio y en el Reglamento. Del tenor literal del referido precepto se desprende que la devolución de un envío no se contempla como un supuesto de responsabilidad que dé lugar a indemnización o al reintegro de la tarifa abonada. Es más, en el artículo 5 del citado Convenio, "Pertinencia de los envíos postales. Devolución. Modificación o corrección de dirección. Reexpedición. Devolución al expedidor de envíos no distribuibles" dedica parte de su contenido a esta cuestión con el siguiente tenor literal: 5.3 "Los países miembros efectuarán la reexpedición de los envíos postales [...], y la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. [...]". El procedimiento a seguir en la devolución de los envíos se encuentra regulado en el artículo 19-205 del Reglamento UPU en el epígrafe "Devolución al expedidor de las encomiendas no entregadas", en los términos que seguidamente se indican: "9. Las encomiendas devueltas al expedidor estarán sujetas al pago de las cuotas-parte que implique la nueva transmisión. También estarán sujetas al pago de las tasas y los derechos no anulados que se adeuden al operador designado de destino al efectuarse la devolución al expedidor. Estas encomiendas serán tratadas por la administración de destino de acuerdo con su propia legislación [...] 11. Las cuotas-parte, tasas y derechos indicados en 9 serán cobrados al expedidor". De conformidad con la citada normativa postal, no cabe imputar a los operadores postales que intervienen en el intercambio de los envíos internacionales, el hecho de que los envíos sean devueltos al país de origen por causas ajenas a dichos operadores, como puede ser que las Autoridades Aduaneras determinen que la documentación aportada sea insuficiente, incorrecta o incompleta, como sucede en el caso que nos ocupa. Asimismo, la normativa postal internacional determina que los paquetes devueltos al país de origen están sujetos al pago de la tasa correspondiente por el expedidor. Prevalecería lo regulado en el Convenio UPU para ese tipo de envíos. Teniendo en cuenta lo anterior, respecto al valor de los tratados internacionales y su posición en relación a las Leyes hay que traer a colación lo resuelto por el Tribunal Supremo en sentencia de 21/2/1970 "los compromisos internacionales derivados de un instrumento expresamente pactado, llámese tratado, protocolo, o de otro modo, tienen primacía en caso de conflicto o contradicción con las fuentes del derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado". Asimismo, en igual sentido se expresa el mismo Tribunal en sentencia de 1/10/1996. Por otra parte, en el mencionado justificante de admisión (Doc.2) figuran las CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO contratado, en los siguientes términos: "(...) Acepto y conozco las condiciones de servicio y las restricciones que se aplican al envío de mercancías Las siguientes condiciones serán de aplicación al servicio contratado, cuyo número aparece en el presente contrato. Al confiarnos su envío, usted las acepta en su propio nombre o en el de cualquier otra persona que pudiera tener interés en el envío independientemente de si firma o no en el anverso de este albarán NO NEGOCIABLE. Nuestros términos y condiciones son aplicables a cualquier otra compañía cuyos servicios utilicemos para la recogida, transporte o entrega de su envío. Este albarán será válido para [REDACTED] una vez que se le haya entregado a usted o a su agente el justificante de admisión del envío. 1.- Obligaciones del remitente 1.1.- El remitente respeta el cumplimiento de la normativa aplicable vigente en materia de mercancías restringidas y prohibidas para el transporte por [REDACTED]. El remitente se hace responsable de las consecuencias que de una declaración incorrecta, incompleta, falsa o fraudulenta concerniente al envío o a una parte de cualquiera de éste, pudiera derivarse, exonerando a [REDACTED] de cualquier responsabilidad. Asimismo, manifiesta, declara y garantiza que ha informado al destinatario de los aspectos contenidos en este documento y obtenido su autorización para facilitar los datos que figuran en el presente documento a [REDACTED] para la prestación del servicio postal solicitado. [REDACTED] informa que en los casos legalmente establecidos las autoridades competentes podrán abrir e inspeccionar un envío sin notificación previa al remitente. (...) 2.- Régimen de Responsabilidad (...) Correos no indemnizará cantidad alguna cuando el envío esté contemplado entre los excluidos para circular por [REDACTED]. Tampoco lo será por daños consecuenciales o extraordinarios, ni por lucro cesante o cualquier otra pérdida indirecta que se derive del extravío, daño, retraso, entrega incorrecta o no entrega de su envío. (...) Cuarta. - Como se ha indicado, el



Comunidad de Madrid

envío objeto de controversia fue devuelto debido a que la documentación aportada fue insuficiente, incorrecta o incompleta, de forma que la Aduana de Brasil no pudo continuar con los trámites aduaneros por lo que canceló la importación. Así se refleja en la anotación del 20 de julio de 2024 del Doc. 3. En este sentido el Servicio de ATC de [REDACTED] informó a la reclamante en fecha 6-11-2024: Estimada [REDACTED]: Nos ponemos en contacto con usted con relación a la reclamación, que nos ha trasladado sobre su envío CC021936931ES. En su reclamación nos indicaba que el envío se perdió y después de cuatro meses se encontró y nos muestra su disconformidad porque no se le va a devolver el importe que pagó al hacer el envío. También nos informa que, para recogerlo en la oficina de San Sebastián de los Reyes, donde está depositado en la actualidad, tiene que pagar. En primer lugar, sentimos las molestias que esta situación le haya ocasionado y le agradecemos que nos la haya trasladado. Nuestro equipo de Atención al Cliente ha revisado su caso y, según las investigaciones realizadas, su envío ha sido devuelto debido a que ha sido cancelada la importación en la Aduana de Brasil porque la documentación era insuficiente, incorrecta o incompleta, por lo que no ha sido posible proseguir con su entrega. Le recomendamos que se ponga en contacto con el destinatario del envío para confirmar con él si hubo alguna incidencia durante el proceso de importación. Por otro lado, le informamos que en las características del envío se señala que el remitente se hará cargo de todos los gastos que graven el paquete devuelto a origen, incluso si determina abandonarlo. Como también queda reflejado en el Doc. 3, se intentó entregar el envío a la remitente en dos ocasiones (12 y 13 de septiembre) con el resultado de ausente por lo que se depositó el aviso en su buzón correspondiente, en el que se reflejaba que llevaba unos gastos de devolución de 62.93€. Posteriormente, la reclamante acudió a la Oficina de Correos en noviembre a recoger su envío, pero finalmente no lo hizo porque se negó a abonar la tasa de devolución (62.93€). Tras haberse negado la receptora a recoger su envío este permaneció, después de 15 días, en archivo. Posteriormente, se mandó a destrucción en el mes de febrero, siguiendo el protocolo al respecto, conforme al cual, los envíos postales se considerarán caducados cuando hubiesen transcurrido 3 meses desde la fecha en que fueron dados por sobrantes, o 3 años en caso de que tengan valor declarado. Quinta. - En síntesis, la devolución a origen del envío objeto de controversia se ajusta a lo previsto en el artículo 5.3 del Convenio de la UPU: Los países miembros efectuarán la devolución al expedidor de los envíos no distribuibles. En el caso que tratamos, el envío fue devuelto debido a que la documentación era insuficiente, incorrecta o incompleta, por lo que no fue posible proseguir con su entrega, lo que ocasionó que la Aduana Brasileña procediera a su devolución a origen, decisión que es ajena a los operadores postales, por consiguiente, la devolución del envío fue reglamentaria. Por otro lado, hay que aclarar que el cobro de la tasa de devolución no es una actuación gratuita y unilateral de Correos, sino que está prevista en la normativa postal internacional aplicable al caso, artículo 19-205 del Reglamento UPU: "Las encomiendas devueltas al expedidor estarán sujetas al pago de las cuotas-parte que implique la nueva transmisión. También estarán sujetas al pago de las tasas y los derechos no anulados que se adeuden al operador designado de destino al efectuarse la devolución al expedidor [...] serán cobrados al expedidor". Sexta. - La normativa internacional reflejada en estas alegaciones tiene prelación normativa sobre cualquier disposición o regulación nacional en materia postal, Código Civil español, normas de consumo o de transporte nacionales y autonómicas u otras. En este sentido, el principio de jerarquía normativa se consagra constitucionalmente en el artículo 9.3 de la Constitución que establece: "La Constitución garantiza el principio de legalidad, la jerarquía normativa, la publicidad de las normas, la irretroactividad de las disposiciones sancionadoras no favorables o restrictivas de derechos individuales, la seguridad jurídica, la responsabilidad y la interdicción de la arbitrariedad de los poderes públicos". Respecto a los Tratados internacionales, y conforme con el art.96 de la Constitución estos son fuente directa pues formarán parte del ordenamiento jurídico interno "una vez publicados oficialmente en España". En cuanto al valor de los tratados internacionales suscritos por España y su posición en relación con las leyes, el Tribunal Supremo en su Sentencia de 21 de febrero de 1970, afirmó: "los compromisos internacionales derivados de un instrumento expresamente pactado, llámese tratado, protocolo, o de otro modo, tienen primacía en caso de conflicto o contradicción con las fuentes del derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado". El Tribunal Supremo en su Sentencia de 26 de marzo de 1991, que por su claridad exponemos, sostuvo:



Comunidad de Madrid

“como se afirma en las sentencias de esta Sala, entre otras, en las de 17 de junio de 1974 y 30 de enero y 10 de mayo de 1990 --y las que en ellas se citan-- forma parte de nuestro ordenamiento jurídico, art. 96.1 de la Constitución y art. 1.5 del Código civil, con primacía, en caso de conflicto o contradicción con las normas del Derecho interno que pudieran diferir de lo estipulado en el mismo, como venía manteniendo la común tradición legal, jurisprudencial y doctrina española y se acepta implícitamente en el párrafo final del art. 96.1 de la Constitución y el art. 10,4 del Código civil, a cuyo tenor los derechos de propiedad industrial se protegerán dentro del territorio español de acuerdo con la Ley española, sin perjuicio de lo establecido en los Convenios o Tratados internacionales en los que España sea parte”. Posteriormente, y en igual sentido que la anterior, se pronunció la Sentencia del Tribunal Supremo de 1 de octubre de 1996, rec. 4480/1995, que señaló: “la primacía de las normas de Derecho Internacional Convencional -llámese Tratado, Convenio o de otro modo-, como puso de relieve la Sentencia de 27 de febrero de 1970, es clara en el caso de conflicto o contradicción con las fuentes de Derecho Interno que pudieran diferir de lo estipulado en el Tratado o Convenio”. Por tanto, el orden de prelación de fuentes en el ordenamiento jurídico español que establece la jurisprudencia mayoritaria y la doctrina es el que sigue: 1º. la Constitución, como norma fundamental y suprema del ordenamiento jurídico. 2º. los Tratados internacionales, que una vez publicados en el Boletín Oficial del Estado son de aplicación directa y entran a formar parte del ordenamiento jurídico interno del estado miembro, que es este caso se refiere a España. 3º. Ley Orgánica, la Ley ordinaria y las normas con rango de Ley, entre las que se encuentra el Real Decreto Ley y el Real Decreto Legislativo. 4º. Normas emanadas por el poder ejecutivo, con su propia jerarquía en función del órgano que las promulga, que son el Real Decreto, Orden ministerial, etc. En virtud de lo expuesto, Solicita que, previos los trámites que procedan, se dé por evacuado el trámite de contestación a la reclamación de referencia y ese Colegio Arbitral SE ABSTENGA de conocer de la pretensión formulada por la parte reclamante, y proceda al ARCHIVO del expediente. Subsidiariamente, en el supuesto de entrar a conocer el fondo del asunto, Solicita que, se desestime la pretensión de la reclamante.

La parte reclamante manifiesta que la pretensión de la reclamación no se regía por la devolución económica en primer lugar, sino por la recuperación del paquete. Que a día de hoy nos enteramos de que el paquete ha sido destruido 15 días después de la negación que fue cuando se hizo reclamación in situ en la oficina de [REDACTED]. Deberían de haber esperado entonces a la resolución de la reclamación para su destrucción. Que la mayoría de la reclamación está enfocada en el trato recibido por la parte de [REDACTED] de falta de información, que ahora lo único que presentan es un documento interno cuando en su momento alegaron que el envío estaba extraviado y claramente estaba en aduanas. Que hasta un día de la junta no se habían puesto en contacto con nosotros, ni han presentado la documentación más de la que ya habíamos aportado. Así como tampoco han documentado que procedieron a la entrega de la devolución en mi domicilio, ya que en ningún caso se dejó el aviso de entrega en ninguna de las dos supuestas veces. Del mal trato recibido por la oficina de correos donde se puso la reclamación, nos dirigieron a otra para echar la culpa de su mala gestión. Y que por todo ello se debería de realizar alguna compensación. Ya que no hubo contacto para que se gestionasen las cosas en el debido momento y se solucionará, resultado la pérdida ya no económica tanto del importe, como del valor del mismo al enterarnos ahora nos de que el paquete ha sido destruido desde hace bastante tiempo. Prueba de que lo hacen todo al último momento, aprovechando la falta de conocimientos del usuario. Para poder alegar con tantos datos como citaciones presentan sobre otras comunidades y excusarse, en el posible desconocimiento de la junta para poder gestionar la alegación. En la que se ha podido demostrar mis derechos mermados de consumidor y ante la falta de información y comunicación por parte de [REDACTED].

El Colegio Arbitral entra en el estudio de las actuaciones practicadas, consistentes en:

- 1.- Estudiar la documentación adjuntada al expediente.
- 2.- Dar audiencia a las partes.



Comunidad de Madrid

Tras lo cual y, previa deliberación, el Colegio Arbitral se pronunció emitiendo el correspondiente LAUDO, en **EQUIDAD**:

Ante las manifestaciones de las partes y teniendo en cuenta la documentación aportada al expediente, el Colegio Arbitral acuerda: **NO ENTRAR A CONOCER** de la pretensión formulada por la parte reclamante por cuanto este Colegio Arbitral carece de competencia para conocer del asunto, toda vez que no se ha formalizado el Convenio Arbitral, de conformidad con la oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo suscrita con la empresa reclamada, en virtud de lo dispuesto en el artículo 24.2 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que dispone "Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de consumo, el convenio arbitral estará válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud, siempre que coincida con el ámbito de la oferta", ya que el envío de un Paquete Internacional Económico de más de 20 kg no está incluido en el ámbito del Servicio Postal Universal que se menciona en el artículo 21 de la Ley 43/2010, de 30 de diciembre, del servicio postal universal, de los derechos de los usuarios y del mercado postal, no obligando, en consecuencia, a la ofertante a someterse a arbitraje, quedando acreditado, mediante el justificante de admisión, que el paquete postal económico enviado en fecha 20/05/2024 por el reclamante, por importe de 288,95 euros, con destino a Brasil, tenía un peso de 28290,00 gm, y habiéndose destruido el paquete, según reconoce la reclamada en sus manifestaciones, según las cuales "se mandó a destrucción en el mes de febrero, siguiendo el protocolo al respecto, conforme al cual, los envíos postales se considerarán caducados cuando hubiesen transcurrido 3 meses desde la fecha en que fueron dados por sobrantes, o 3 años en caso de que tengan valor declarado estando, estando pendiente la solicitud de arbitraje.

Procediendo por todo ello el **archivo del expediente**, dando por terminadas las actuaciones arbitrales, quedando expedita la vía judicial para formular, en su caso, nueva reclamación al respecto.

Dicho Laudo ha sido adoptado por **UNANIMIDAD**.

El plazo para el cumplimiento del presente Laudo será de **TREINTA DÍAS**, a contar desde la recepción de la notificación del Laudo.

Notifíquese a las partes el presente laudo, haciéndoles saber que tiene carácter **vinculante y ejecutivo** desde el día de su notificación.

Contra el mismo, cabe interponer acción de anulación, ante la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de acuerdo con lo previsto en el art. 40 y siguientes de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en el plazo de dos meses contados a partir de su notificación o, si se hubiera solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, dicho plazo se contará desde la notificación de la resolución de la citada solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla. Las partes podrán así mismo solicitar dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, la corrección, aclaración, complemento o rectificación a que se refiere el art. 39 de la Ley de Arbitraje.

En caso de incumplimiento, cualquiera de las partes podrá solicitar la ejecución forzosa del Laudo ante el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado, de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.



Comunidad de Madrid

Y para que conste, firman el presente Laudo los indicados miembros del Colegio Arbitral, en el lugar y fecha señalados al principio.

Madrid, 17 de junio de 2025
PRESIDENTE DEL COLEGIO ARBITRAL

Fdo.: [Redacted Signature]

VOCAL REPRESENTANTE
CONSUMIDORES

VOCAL REPRESENTANTE SECTOR
EMPRESARIAL

Fdo.: [Redacted Signature]

Fdo.: [Redacted Signature]